Michael J. Losier

Par l'auteur du best-seller *La loi de l'attraction*

Créez des **liens authentiques** grâce à la **PNL**





Créez des **liens authentiques** grâce à la **PNL**

Infographie : Johanne Lemay
Correction : Anne-Marie Théorêt

Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Bibliothèque et Archives Canada
Addis, Michael E.
Losier, Michael J.
Créez des liens authentiques grâce à la PNL
Traduction de: Law of connection.
ISBN 978-2-7619-2708-6
1. Programmation neurolinguistique. 2. Relations humaines.
I. Titre.
BF637.N46L6714 2010 158'.9 C2009-942780-X

01-10

L'ouvrage original a été publié
par Wellness Central,
succursale de Grand Central Publishing (Hachette Book Group)
sous le titre *Law of Connection*

Dépôt légal : 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-7619- 2708-6

DISTRIBUTEURS EXCLUSIFS :

- Pour le Canada et les États-Unis :
  MESSAGERIES ADP*
  2315, rue de la Province
  Longueuil, Québec J4G 1G4
  Tél. : 450 640-1237
  Télécopieur : 450 674-6237
  Internet : www.messageries-adp.com
  * filiale du Groupe Sogides inc.,
  filiale du Groupe Livre Quebecor Media inc.

- Pour la France et les autres pays :
  INTERFORUM editis
  Immeuble Paryseine, 3, Allée de la Seine
  94854 Ivry CEDEX
  Tél. : 33 (0) 1 49 59 11 56/91
  Télécopieur : 33 (0) 1 49 59 11 33
  Service commandes France Métropolitaine
  Tél. : 33 (0) 2 38 32 71 00
  Télécopieur : 33 (0) 2 38 32 71 28
  Internet : www.interforum.fr
  Service commandes Export – DOM-TOM
  Télécopieur : 33 (0) 2 38 32 78 86
  Internet : www.interforum.fr
  Courriel : cdes-export@interforum.fr

- Pour la Suisse :
  INTERFORUM editis SUISSE
  Case postale 69 – CH 1701 Fribourg – Suisse
  Tél. : 41 (0) 26 460 80 60
  Télécopieur : 41 (0) 26 460 80 68
  Internet : www.interforumsuisse.ch
  Courriel : office@interforumsuisse.ch
  Distributeur : OLF S.A.
  ZI. 3, Corminboeuf
  Case postale 1061 – CH 1701 Fribourg – Suisse
  Commandes : Tél. : 41 (0) 26 467 53 33
  Télécopieur : 41 (0) 26 467 54 66
  Internet : www.olf.ch
  Courriel : information@olf.ch

- Pour la Belgique et le Luxembourg :
  INTERFORUM BENELUX S.A.
  Fond Jean-Pâques, 6
  B-1348 Louvain-La-Neuve
  Tél. : 32 (0) 10 42 03 20
  Télécopieur : 32 (0) 10 41 20 24
  Internet : www.interforum.be
  Courriel : info@interforum.be

Gouvernement du Québec – Programme de crédit d'impôt pour l'édition de livres – Gestion SODEC – www.sodec.gouv.qc.ca

L'Éditeur bénéficie du soutien de la Société de développement des entreprises culturelles du Québec pour son programme d'édition.


Le Conseil des Arts du Canada
The Canada Council for the Arts

Nous remercions le Conseil des Arts du Canada de l'aide accordée à notre programme de publication.

Nous reconnaissons l'aide financière du gouvernement du Canada par l'entremise du Programme d'aide au développement de l'industrie de l'édition (PADIÉ) pour nos activités d'édition.

Michael J. Losier

Créez des **liens authentiques** grâce à la **PNL**



Par l'auteur de *La loi de l'attraction*

Traduit de l'anglais par Marie José Thériault



Une compagnie de Quebecor Media

POURQUOI J'AI ÉCRIT CE LIVRE

Après la publication de mon premier livre, *La loi de l'attraction*, des milliers de lecteurs m'ont fait savoir que cet ouvrage les avait aidés à déterminer et à attirer dans leur vie ce qu'ils désiraient le plus pour leurs relations personnelles et professionnelles.

Mais ces personnes voulaient aussi autre chose. Elles souhaitaient améliorer leur façon de communiquer et s'assurer d'être bien comprises par *tous* les individus qu'elles étaient appelées à croiser dans leur vie personnelle et professionnelle. J'en ai déduit que je devais écrire *Créez des liens authentiques grâce à la PNL* pour les aider à établir un rapport favorable avec toutes sortes de gens, dans mille et une situations quotidiennes.

Mes deux ouvrages, *La loi de l'attraction* et *Créez des liens authentiques grâce à la PNL* vous aideront à maîtriser quelques principes simples dont la mise en pratique favorise une vie profonde, enrichissante et porteuse de sens. Chacun de ces principes est autonome, et chacun est profitable.

Au cours de mes longues années d'expérience dans l'enseignement de la loi de l'attraction, j'ai souvent eu l'occasion d'intégrer l'information que renferment les pages qui suivent dans mes séminaires de formation, dans mes entretiens et dans mon travail d'accompagnement individualisé, ce qui m'a permis d'avoir un meilleur rapport avec le public, les intervieweurs, les journalistes et les animateurs d'émissions-débats, ainsi que dans toutes mes interactions quotidiennes.

Je suis particulièrement touché lorsqu'on me dit que je parviens à simplifier l'apprentissage de notions complexes. Je dois cette habileté à ma formation en Programmation neurolinguistique (PNL) et au fait que j'emploie des techniques d'apprentissage accéléré. Ces techniques peuvent être adaptées à tous les modes de communication. Par exemple :

- La mise en page aérée de ce livre plaira à quelques lecteurs et pas à d'autre.
- Les illustrations plairont à certains lecteurs, mais d'autres ne les remarqueront même pas.
- Les récapitulations, les feuilles de travail et les études de cas plairont à quelques-uns.

Mon livre intègre ces techniques pour faciliter l'apprentissage de chaque lecteur et en faire un exercice agréable.

J'ose espérer que vous consulterez encore et encore *Créez des liens authentiques grâce à la PNL* afin de vous familiariser avec les mots et les expressions que vous êtes susceptible d'entendre, ou ceux que vous devriez utiliser pour améliorer votre façon de communiquer en toutes circonstances.

Vous retrouverez facilement la section de ce livre qui décrit votre mode de communication si vous la marquez d'un onglet.

J'espère que vous saurez apprécier la simplicité de cet ouvrage et que vous le ferez connaître aux membres de votre famille et à vos collègues de travail. J'espère enfin que, grâce à lui, la communication sera plus harmonieuse partout où vous serez présent.

VOICI COMMENT CE LIVRE AMÉLIORERA VOS RELATIONS INTERPERSONNELLES

Vous (ou une personne de votre entourage) déplorez sûrement de devoir vivre des relations conflictuelles comme il y en a partout : à la maison, au travail, en société.

Le conflit est omniprésent :

- entre époux et conjoints ;
- entre amoureux qui se fréquentent ;
- entre parents et enfants ;
- entre professeurs et étudiants, maîtres et élèves ;
- entre employés de bureau ;
- entre cadres et membres du personnel
  et dans les relations interentreprises.

Je souhaite par ce livre vous transmettre toute l'information et les techniques dont vous avez besoin pour améliorer votre façon de communiquer et établir des relations plus salutaires et plus enrichissantes.

Dire les choses autrement suffit parfois à remédier à la situation, mais il arrive aussi que les mots ne suffisent pas. Quelle que soit la cause de votre relation négative ou conflictuelle, ce livre pourra vous aider.

Les façons de faire et les techniques décrites ici vous paraîtront d'emblée faciles, et vous vous surprendrez sans doute à dire : « Ça ne peut pas être aussi simple » ou « C'est trop simple pour changer quoi que ce soit ». Dans ce cas, dites-vous que les résultats vous convaincront.

Depuis 1999, je transmets les clés d'une communication efficace à des couples, des formateurs, des pédagogues, des

moniteurs, des conseillers et des gens qui vivent toutes sortes de situations relationnelles ; maintenant, c'est à vous que je les transmettrai.

Amusez-vous. Ouvrez vos yeux et vos oreilles. Vos rapports avec les autres s'amélioreront et deviendront exempts de conflits.

MODE D'EMPLOI

La lecture de ce livre ne vous prendra que quelques heures. Lisez-le de la première page à la dernière avant de faire quoi que ce soit ; vous aurez ainsi une excellente vue d'ensemble de la marche à suivre et vous serez mieux en mesure de la comprendre.

Ensuite, reprenez votre lecture du début, cette fois en remplissant le questionnaire d'autoévaluation de votre mode de communication et les différentes feuilles de travail. Ces exercices vous aideront à comprendre et à assimiler l'information que renferme cet ouvrage au moment de la mettre en pratique dans votre vie de tous les jours.

Invitez les membres de votre famille à répondre eux aussi au questionnaire d'autoévaluation de leur mode de communication. Vous constaterez à quel point il peut être agréable de savoir identifier la façon de communiquer des personnes de votre entourage afin d'en tirer parti.

Que ce livre et la matière qu'il renferme soient pour vous une affaire de famille. Intégrez-les aussi à votre vie professionnelle.

À mesure que vous assimilerez la matière de ce livre, vous vous surprendrez sans doute à enseigner aux autres à améliorer leurs habiletés relationnelles et leur façon de communiquer.

Des questionnaires d'autoévaluation et des feuilles de travail supplémentaires sont disponibles en ligne (en anglais) au www.lawofconnectionbook.com.

POURQUOI LA COMMUNICATION OBÉIT-ELLE À UNE LOI ?

La plupart des gens ont en mémoire une occasion où le courant passait ou ne passait pas avec une autre personne.

La loi de la communication stipule que, lorsque deux personnes sont sur la même longueur d'onde, elles nouent un rapport favorable.

On dit que c'est une loi parce qu'elle obéit à une règle toute simple.

> La règle : La force du contact entre vous et une autre personne dépend de la force de votre rapport. Plus ce rapport est faible (ou s'il échoue), plus le contact est déficient.

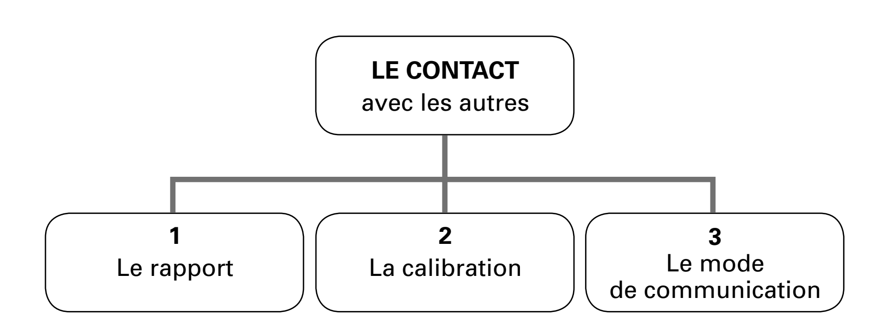
Le rapport que vous créez et, par conséquent, la qualité du contact qui en découle dépendent de votre façon de communiquer.

Ce livre vous aidera à bien connaître votre mode de communication, ses avantages et les défis qu'il vous pose. Il vous aidera surtout à bien connaître le mode de communication des autres, ses avantages et ses inconvénients. Ainsi, par l'observation et la pratique, vous communiquerez avec plus de souplesse et vous nourrirez un contact favorable avec toutes sortes de gens.

La clé d'un bon contact réside dans la souplesse du mode de communication. Cette souplesse est indispensable. Si vous allez en France, vous communiquerez plus facilement si vous savez parler français. Un mode de communication tout en souplesse vous aidera à nouer de bons rapports avec les autres rapidement et sans difficulté.

PREMIÈRE PARTIE

Les trois conditions nécessaires à un bon contact



LE RAPPORT

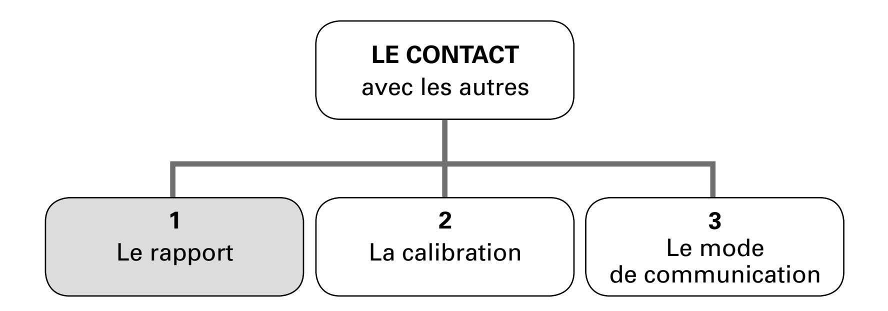
Combien de temps met-on à le créer ?
Parfois quelques secondes, parfois plusieurs années.

Que faire pour l'entretenir ?
En prendre un soin jaloux, toujours.

Combien de temps faut-il pour y mettre fin ?
Quelques secondes à peine.

Combien de temps faut-il pour le réparer ?
Il est parfois irréparable.

Première condition : le rapport



Qui n'a pas un jour ressenti une sympathie ou une antipathie immédiate pour une personne avec qui il avait pourtant au moins une chose en commun ?

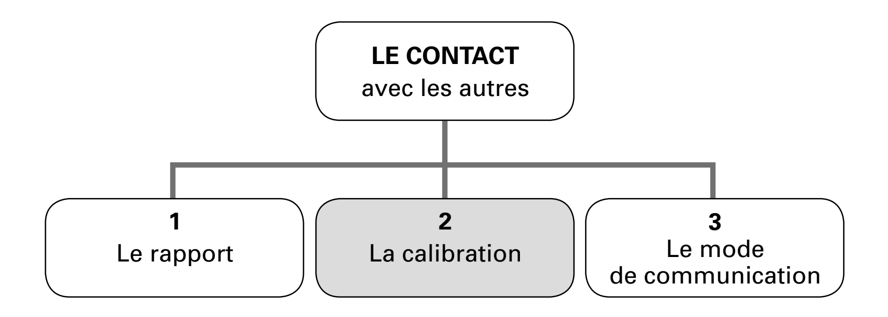
> **Le rapport**, dans le vocabulaire de la PNL, désigne un état de confiance et de respect mutuel, une relation de sympathie et de bonne entente, une harmonie entre les êtres.

Un bon rapport peut être instantané ou mettre un certain temps à se créer.

Un bon rapport est une condition préalable à une communication réussie. La communication est de deux formes : verbale et non verbale.

La plupart des gens échouent à construire un bon rapport avec autrui ou mettent fin à ce rapport de deux façons assez courantes : soit par leur inaptitude à capter les indices verbaux et non verbaux qui leur permettraient d'identifier le mode de communication de leur interlocuteur, soit par malentendu, quand l'un ne comprend pas le mode de communication de l'autre. Ce livre vous procurera les outils qu'il vous faut pour nouer ce rapport au lieu de le rompre.

Deuxième condition : la calibration



La calibration consiste à observer finement votre interlocuteur et à réagir à ce que vous remarquez. Vous captez des indices non verbaux (il rit, il rougit, il se ronge les ongles, il bégaie) qui révèlent son état d'esprit et son état émotionnel, et vous faites en sorte d'imiter son mode de communication ou de vous y ajuster. La calibration crée un rapport entre vous.

Quand vous n'êtes pas attentif, vous êtes enclin à faire des conjectures ou à sauter aux conclusions sans vraiment savoir ce que pense ou ressent votre interlocuteur. Lorsque vous ne calibrez pas votre mode de communication au sien, vous courez le risque de rompre le rapport.

Les personnes douées pour la calibration savent faire le point de la situation sur-le-champ et y réagir de manière à créer ou à maintenir un bon rapport. Résultat, les autres se plaisent en leur compagnie. L'inaptitude à la calibration est agaçante et frustrante pour les autres en plus de susciter des malentendus qui rompent le rapport.

Voici quelques exemples de calibration :

Au retour du travail :

Les deux membres d'un couple rentrent chez eux à trente minutes d'intervalle. Le mari est le premier à arriver. Lorsque son épouse entre à la maison à son tour, elle est fébrile et exaltée parce qu'elle a obtenu une importante promotion. Mais elle remarque tout de suite que son mari est encore en veston et cravate et qu'il claque les portes d'armoires dans la cuisine. En se basant sur ces deux indices, elle devine qu'il est mécontent. Au lieu de lui annoncer tout de suite sa bonne nouvelle, elle crée un bon rapport avec son mari : elle va le saluer, elle lui exprime son inquiétude, et elle lui demande comment il va.

Au restaurant :

Deux amis sont attablés ensemble ; ils sont plongés dans une conversation sérieuse quand un garçon de table exagérément jovial s'approche d'eux d'un pas agile. Indifférent à leur morosité, il leur dit : « Bonsoir, je m'appelle Georges, et je suis à votre service ! » Le garçon de table n'a pas remarqué l'humeur grave des convives et il n'a pas calibré son mode de communication au leur. Il a par conséquent saboté le rapport convivial qu'il aspirait à créer.

À la bibliothèque et à la cafétéria :

Après être sorti d'une cafétéria bruyante, un groupe animé d'adolescents entre dans la salle de la bibliothèque. Ils calibrent et ajustent aussitôt le volume de leur conversation en fonction du silence ambiant. Ils établissent ainsi un rapport favorable avec toutes les personnes qui travaillent studieusement dans la salle de lecture.

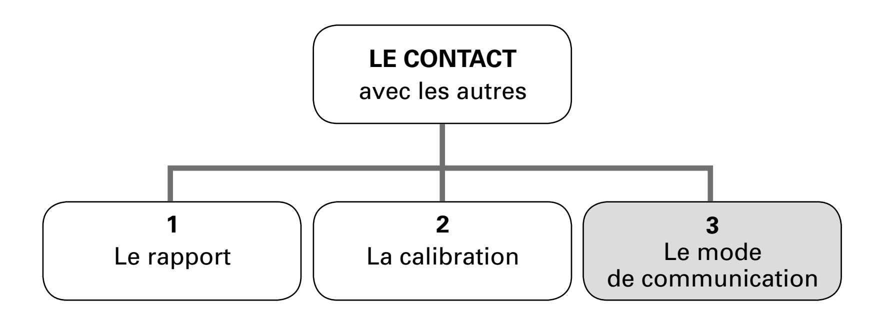
Nous ne disposons souvent que d'indices non verbaux pour nous aider à calibrer l'état d'esprit et l'état émotionnel d'une autre personne. Voici quelques indices non verbaux à surveiller pour vous aider à accroître votre aptitude à la calibration.

Exemples d'indices non verbaux révélateurs de l'humeur

Rougir	Blêmir	Avoir les lèvres bleues
Manquer d'air	Haleter	Avoir de la difficulté à respirer
Ricaner	Faire les cent pas	Transpirer
Rire	Se tordre les mains	Se ronger les ongles
Chuchoter	Se tenir très droit	S'affaisser
Bégayer	Se taire	N'avoir de cesse de regarder l'heure
Sourire	Froncer les sourcils	Se tortiller

Nul doute que vous aurez souvent l'occasion d'observer des indices non verbaux au travail, dans votre relation de couple et chez tous les membres de votre famille. Maintenant que vous connaissez ces indices, vous remarquerez plus facilement les gens peu doués pour la calibration. Vous serez conscient du lien direct entre la calibration et la qualité du rapport entre les êtres, et vous saurez pourquoi échouer à la calibration peut occasionner une rupture de contact.

Troisième condition : le mode de communication



La troisième condition indispensable au contact, soit la compréhension du mode de communication des autres, est d'une telle importance que je lui consacre le tiers de ce livre.

L'aptitude à comprendre et à imiter le mode de communication de notre interlocuteur est la clé d'une bonne calibration ; c'est aussi ce qui nous garde en phase avec lui et assure la qualité du contact. C'est souvent parce qu'elles ne sont pas conscientes du mode de communication de l'autre que deux personnes échouent à nouer un bon rapport.

Il y a quatre modes de communication : le mode visuel (**V**), le mode auditif (**A**), le mode kinesthésique (**K**) et le mode cérébral (**C**).

En groupe ou entre deux individus, une bonne connaissance des quatre modes de communication aide au maintien d'un bon rapport et d'un bon contact.

Dans la troisième partie de ce livre, nous observerons en détail chacun de ces différents modes, mais avant d'en arriver là j'aimerais que vous répondiez au questionnaire d'autoévaluation qui suit. Ne réfléchissez pas ; répondez rapidement en vous laissant guider par votre seule intuition.

DEUXIÈME PARTIE

Le questionnaire d'autoévaluation de votre mode de communication selon la PNL

Le questionnaire d'autoévaluation

Sur une échelle de 1 à 4	**Exemple de question :** Je base mes décisions importantes sur :
4 = *Correspond parfaitement* 3 = *Correspond assez bien* 2 = *Correspond moyennement* 1 = *Correspond le moins*	**Exemple de réponse :** **4** mon intuition et mon niveau de confort **1** comment ça sonne à mon esprit **3** de quoi ça a l'air **2** une étude ou analyse détaillée de la question

1. **Je base mes décisions importantes sur :**
   ___ mon intuition et mon niveau de confort
   ___ comment ça sonne à mon esprit
   ___ de quoi ça a l'air
   ___ une étude ou analyse détaillée de la question

2. **Lors d'une divergence de vues, je me laisse surtout influencer par :**
   ___ le ton et le volume de la voix de mon interlocuteur
   ___ ma capacité ou mon incapacité à saisir son point de vue
   ___ la logique et le raisonnement sur lesquels l'autre personne fonde son opinion
   ___ le fait que cette personne soit ou non sensible à ce que je ressens

3. **Lorsque je communique avec les autres, il importe pour moi :**
   ___ d'avoir belle apparence et une tenue convenable
   ___ de partager mes sentiments et mon expérience
   ___ de savoir que je me fais bien comprendre
   ___ de sentir qu'on m'écoute avec attention

4. Lorsqu'on me pose une question importante, je suis porté à :
   ___ écouter attentivement et poser des questions pour m'assurer que j'ai bien compris
   ___ vouloir prendre le temps de réfléchir et de bien formuler ma réponse
   ___ apprécier qu'on me donne le temps de bien penser à ce que je vais dire
   ___ répondre sur-le-champ en employant un langage imagé

5. Je crois que je suis :
   ___ en harmonie avec ce qui m'entoure
   ___ facilement capable de décoder de nouveaux faits et de nouvelles données
   ___ sensible et souple dans mes relations
   ___ créatif et capable d'assimiler rapidement d'importantes quantités d'information

6. On me connaît le mieux quand on :
   ___ peut comprendre ce que je ressens
   ___ peut voir mon point de vue
   ___ écoute attentivement ce que je dis et comment je le dis
   ___ cherche à comprendre le sens de ce que je veux transmettre

7. Quand je collabore à un projet avec d'autres, je suis porté à :
   ___ vouloir puiser à mes idées pour améliorer la façon de faire les choses
   ___ vouloir participer à la conception et à la planification du projet
   ___ vouloir organiser la séquence des événements et à y mettre de l'ordre
   ___ vouloir établir avec mes collègues des relations sincères et enrichissantes

8. Lorsqu'on me décrit quelque chose :
   ___ c'est plus clair si on me le montre
   ___ il me suffit de bien écouter pour ne rien oublier
   ___ j'assimile mieux si je note tout par écrit
   ___ j'aime qu'on me présente les faits de façon logique

9. En période de stress, le plus difficile pour moi est :
___ de faire confiance aux gens, aux situations, aux idées
___ d'avoir du tact, de ne pas livrer trop franchement le fond de ma pensée
___ d'isoler mes sentiments de ceux des autres
___ de faire preuve de souplesse et de modifier le calendrier de mes travaux

10. Je trouve facile et naturel :
___ d'écouter mon inspiration intérieure
___ de contextualiser de nouvelles idées
___ de ne pas sortir des sentiers battus
___ d'organiser et planifier des événements

TABLE DES MATIÈRES



Y a-t-il des gens à la maison, au travail ou dans votre vie sociale avec qui la communication s'avère tout simplement impossible ? Vous dites une chose, et ils en saisissent une autre. Vous n'arrivez pas à vous comprendre, sans vraiment savoir pourquoi. Ce livre vous donne la clé d'une communication efficace. Grâce aux principes de la Programmation neurolinguistique (PNL), vous développerez des techniques qui vous permettront de créer des rapports authentiques avec les personnes qui vous entourent, dans toutes les sphères de votre vie. Vous découvrirez :

- trois conditions essentielles pour nouer un contact harmonieux ;
- quatre stratégies faciles pour favoriser la communication ;
- les moyens à prendre pour que vos interactions soient positives en toutes circonstances.

Grâce aux méthodes de communication proposées, vos relations interpersonnelles seront plus profondes, enrichissantes et exemptes de conflits.

Michael J. Losier est conférencier, formateur et praticien en Programmation neurolinguistique. Il enseigne à des publics internationaux la loi de l'attraction, sujet sur lequel porte son précédent best-seller du même nom.

Design de la couverture : Nicole Morin
Illustration : shutterstock

ISBN 978-2-7619-2708-6



